

CORONA (COVID-19) – DER 10-PUNKTE-PLAN FÜR EINE WIRKSAME KRISENKOMMUNIKATION

01

Task-Force einrichten

Das Virus Covid-19 ist da. Richten Sie umgehend eine spezielle Task-Force ein, bestehend aus GF und den Bereichen: Personal, Gesundheitsmanagement, Produktion/Vertrieb und Kommunikation/PR.

02

Krisenszenarien entwickeln

Arbeiten Sie alle möglichen Krisenszenarien detailliert aus, unterteilt nach verschiedenen Eskalationsstufen, bis hin zu den Worst-Case-Krisenfällen.

03

Schlüsselbotschaften für Zielgruppen formulieren

Wer sollte wann mit welchen maßgeschneiderten Botschaften in welcher Form informiert werden?

Welche Länder/Märkte müssen berücksichtigt werden?

Es sollte ein optimal aufeinander abgestimmter Ablaufplan entwickelt werden.

Falsche Gerüchte und Spekulationen sind Gift. Sie sollten bestimmen, was bei den Zielgruppen ankommt.

04

Klassische Medien & Social Media beobachten

Ein engmaschiges Medien-Monitoring ist zu empfehlen. Gerade auf Social-Media-Kanälen können Falschinformationen großen Schaden anrichten.

05

Mitarbeiter regelmäßig informieren

Überall in Deutschland ist die Verunsicherung groß, sehr wahrscheinlich auch unter ihren Mitarbeitern.

Versorgen Sie Ihre Mitarbeiter mit präzisen Informationen, die 1. falsche Entscheidungen minimieren, 2. einem hohen Krankenstand entgegenwirken und 3. Mut machen, operativ effektiv und motiviert weiterzuarbeiten.

06

Krisenleitfaden erstellen oder anpassen

Ist ein Krisenleitfaden vorhanden? Falls ja: Aktualisieren Sie ihn. Falls nein: Erstellen Sie umgehend auf wenigen Seiten ein Krisenhandbuch zunächst nur für Corona (Covid-19).

07

Auf dem neuesten Informationsstand bleiben

Bestimmen Sie eine Person /ein Team, wo alle Fäden zusammenlaufen. Bei Corona sind stündlich abrupte Wendungen möglich. Daher sollten sie intern und extern immer die aktuellsten Informationen besitzen.

08

Schnell Ansprechpartner finden

In Krisen geht es nicht ohne Spezialisten als persönliche Ansprechpartner. Verfügen Sie über Kontakte zu einem kompetenten Mediziner, zu Fachanwälten für Schadenersatzfragen und Arbeitsrecht, einem Experten für interne und externe Krisenkommunikation?

09

Operative Entscheidungen & Prozesse überprüfen

- Was muss auch in einem Worst-Case-Szenario zuverlässig funktionieren?
- Welche operativen Maßnahmen sollten Sie besser aufschieben, welche jetzt erst recht umsetzen?
- Was können Sie verbessern, um für die nächste Krise besser gewappnet zu sein?

10

Sofort handeln & Ruhe bewahren

Verlieren Sie keine Zeit. Setzen Sie die 10 Regeln zur erfolgreichen Corona-Krisenkommunikation so schnell als möglich um. Fokussieren Sie sich auf drei Ziele:

- Entschieden handeln.
- Alle Zielgruppen regelmäßig mit präzisen und aktuellen Informationen versorgen.
- Ruhe und Zuversicht verbreiten.